



(Bildquelle: missavana / pixabay.com)

Reden Sie Ihre Gesprächspartner nicht ins Drama, sondern bauen Sie Vertrauen auf

Eine Angehörige sagt zu einer PDL: *„Ich fühle mich vollkommen überfordert!“*
Daraufhin antwortet die PDL mit fürsorglicher Stimme und mitfühlender Mimik:
„Das kann ich gut verstehen, Sie haben ja auch mit der Pflege Ihrer Mutter eine zusätzliche Last. Neben Ihrem Beruf und Ihrer Familie bleibt für Sie selbst ja gar keine Zeit mehr übrig!“

Wie fühlen Sie sich, wenn Sie diese Antwort lesen? Wenn Sie den Wörtern „Last“ und „keine Zeit“ einmal nachspüren? Schwer und traurig, oder?

Ich lade Sie also ein, die belastenden Situationen Ihrer Gesprächspartner sprachlich nicht noch zu verschlimmern.

Unsere Sprache hat unmittelbaren Einfluss auf unseren Körper

Lassen Sie uns ein Experiment wagen. Sagen oder denken Sie jetzt: *„Ojemine! Mir geht es soooo schlecht!“* Gehen Sie dabei körperlich in eine Siegerpose. Recken Sie die Arme nach oben, lächeln Sie über das ganze Gesicht, stehen Sie ganz gerade mit hoherhobenem Kinn.



Das geht nicht, oder? Zumindest fühlt es sich völlig widersinnig an.

Jetzt machen wir das einmal anders herum. Knicken Sie mit dem Oberkörper ein, lassen Sie Mundwinkel und Schultern fallen und schauen Sie traurig auf den Boden. Jetzt rufen oder denken Sie: „Hurra, mir geht es blendend!“

Geht auch nicht wirklich gut, oder?

Das Fazit unseres Experimentes ist, dass unsere Sprache Auswirkungen auf uns und unsere Gesprächspartner hat.

Natürlich ist es wichtig, dass Sie in Beratungsgesprächen Empathie zeigen. Doch es hilft weder Ihnen noch den Pflegebedürftigen, wenn Sie sich gemeinsam in die unendlichen Weiten des Leidens begeben. Schließlich sprechen Sie doch miteinander, um Lösungen zu finden.

Die Wunschvorstellungsformel

Gehen Sie statt ins Jammertal gemeinsam mit Ihren Gesprächspartnern sprachlich in die positive Zukunft. Dazu eignet sich die Wunschvorstellungsformel mit ihren drei Schritten wunderbar:

- **1. Schritt - kurze Bestätigung der Aussage:**
„Das kann ich gut verstehen.“ oder ein einfaches „Oje“
- **2. Schritt - Vermutung aussprechen:**
Was vermuten Sie, ist die Wunschvorstellung, die sich hinter dem geschilderten Problem versteckt?
- **3. Schritt – Absicherungsfrage:**
Da Sie eine Vermutung ausgesprochen haben, sichern Sie mit der Absicherungsfrage ab, ob Sie mit Ihrer Vermutung richtig liegen.

Beispiele

„Ich will keine fremden Menschen im Haus haben!“

1. Das kann ich gut verstehen.
2. Sie möchten die Menschen, die in Ihrem Haus ein und ausgehen kennen, ihnen vertrauen und sympathisch finden,
3. nicht wahr?



„Ich fühle mich vollkommen überfordert!“

1. Das kann ich gut nachvollziehen.
2. Sie möchten einerseits für Ihre Mutter da sein und andererseits auch Zeit für sich, Ihre Familie und Ihren Beruf haben,
3. ist das so?

Ergebnis

Wenn Ihre Vermutung ins Schwarze getroffen hat, fühlt sich Ihr Gesprächspartner verstanden und hat den Eindruck, dass Sie genau wissen, wie es ihm geht, aber auch, wie ihm geholfen werden kann. Sie selbst können eine Einzahlung auf das gemeinsame Vertrauenskonto verbuchen und machen damit den Weg frei, passende Unterstützungsangebote vorstellen zu können.

